

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
NORMA ISO 9001:2008 EN AFRO FRUTAS DEL PACIFICO E.U.**

CRISTIAN ALBERTO MORENO HERNANDEZ

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2014

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
NORMA ISO 9001:2008 EN AFRO FRUTAS DEL PACIFICO E.U.**

CRISTIAN ALBERTO MORENO HERNANDEZ

Proyecto presentado como requisito para optar el título de Ingeniero Industrial

Director

CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA

Ingeniero Electricista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2014

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Pereira

DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo,
entrega y amor incondicional.

Gracias por guiarme siempre
por el mejor camino.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Carlos Alberto Buritica Noreña, Ingeniero Electricista y Director del presente trabajo de grado por su apoyo incondicional y sus valiosas orientaciones.

Andrés Mauricio Salazar por darme la oportunidad de formar parte de la familia Afro Frutas del Pacífico E.U., y por el apoyo recibido para desarrollar el presente trabajo.

Todo el personal de Afro Frutas del Pacífico E.U., por su colaboración y disposición al momento de suministrar la información necesaria para documentar el sistema de gestión de la calidad.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
1. SITUACIÓN PROBLEMA	11
2. PROBLEMA DE INVESTIGACION	12
3. DELIMITACION	13
4. OBJETIVOS	14
4.1 OBJETIVO GENERAL	14
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
5. JUSTIFICACIÓN	15
6. MARCO REFERENCIAL	16
6.1 MARCO TEORICO	16
6.2.1 ANTECEDENTES	16
6.2.2 NORMA ISO	19
6.2.3 COMO OPERA LA ISO	20
6.2.4 REVISION DE LAS NORMAS INTERNACIONALES	20
6.2.5 ¿QUE HA CAMBIADO?	22

6.2	MARCO CONCEPTUAL	24
6.3	MARCO LEGAL	36
6.4	MARCO SITUACIONAL	37
7.	DISEÑO METODOLOGICO	39
7.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
7.2	FASES DE LA INVESTIGACION	39
7.3	POBLACION Y MUESTRA	40
7.4	VARIABLES DE LA INVESTIGACION	40
8.	PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	42
8.1	DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	42
8.2	DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	43
8.3	PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD	43
8.4	PRESENTACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	44
8.5	PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES	45
9.	CONCLUSIONES	46
10.	RECOMENDACIONES	47
11.	BIBLIOGRAFIA	48

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A Manual de Calidad

ANEXO B Manual de Procedimientos Sistema documentado gestión de calidad

ANEXO C Manual de Funciones

ANEXO D Formatos

RESUMEN

La calidad, se ha convertido en un requisito indispensable para sobrevivir en un mercado altamente competitivo. Por consiguiente toda empresa que desee permanecer en el mercado debe dar garantía de calidad y confiabilidad de los productos y/o servicios que ofrece usando como medio estratégico para alcanzar sus metas un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

Este proyecto tiene como fin, estructurar un sistema de gestión de calidad en Afro Frutas del Pacífico E.U., basados en los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, cumpliendo con todos sus requisitos a través de la documentación de los elementos 4. Sistema de Gestión de la Calidad, 5. Responsabilidad de la Dirección, 6. Gestión de los Recursos, 7. Realización del Producto, 8. Medición, análisis y mejora.

Con este proyecto, se pretende igualmente medir, controlar y mejorar continuamente la calidad de los servicios, aplicando cuando sean necesarias las medidas correctivas y preventivas para lograrlo. Esta documentación es un medio para que la empresa alcance las metas propuestas basados en una cultura de calidad y mejoramiento continuo lo cual le puede garantizar su competitividad y permanencia en el mercado.

ABSTRAC

Quality has become an essential requirement to survive in a very high competitive market; consequently every company that hopes to be permanent in the market, should give guarantee of quality and reliability of the products or services offered as an strategy to rich goals, using a quality system based on the rules of ISO 9001:2008.

The target of this project is to fin the structure of a quality system in the company Afro Frutas del Pacífico E.U., based on the procedures of ISO 9001:2008, Keeping the requeriments through the correspondent documentation of the elements 4. Quality system procedures, 5. Direction responsibilities, 6. Resources procedures, 7. Product realization, 8. Measurements, analysis and improvement.

According to this project, we pretend to measure, control and improve constantly the quality of the services offered, even applying when it's necessary the right and preventative procedures to obtain them. This way is an alternative for the company to gain to proposal goals in a culture of quality and continuous improvement which guaranty competitiveness and continuance in the market.

INTRODUCCIÓN

Los conceptos de calidad en el mundo actual, se han convertido en un requisito indispensable para sobrevivir en el medio, y debido a la globalización económica y la competitividad en todos los sectores económicos, los clientes razón de ser de los negocios han ido adquiriendo una conciencia mas exigente en función de la calidad y el servicio, por consiguiente y entendiendo la importancia de satisfacer a los clientes actuales y potenciales, la empresa Afro Frutas del Pacifico E.U., da evidencia y garantía de su eficiencia, calidad y compromiso con los cliente a través del desarrollo de su sistema de gestión de calidad.

El presente trabajo contiene la documentación del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 realizado en la empresa Afro Frutas del Pacifico E.U.

Se presenta el manual de calidad el cual contiene la reseña histórica, la misión, visión, política y objetivos de calidad, procedimientos documentados, planes de calidad entre otros.

Igualmente se elaboro el manual de funciones de la empresa, con el fin de especificar los cargos existentes en la empresa, funciones, responsabilidades, requisitos, relaciones, y ambiente de trabajo, el cual es una herramienta fundamental en la evaluación de los cargos, en la mejora de procedimientos, en el proceso de selección e inducción de personal.

A través de esta documentación, la empresa busca obtener grandes beneficios, como la optimización de recursos, el mejoramiento de los servicios ofrecidos, la satisfacción permanente de los clientes internos y externos, dar evidencia de calidad y mejoramiento continuo en los servicios ofrecidos.

1. SITUACIÓN PROBLEMA

Afro Frutas del Pacífico E.U., no contaba con ninguna documentación escrita para garantizar la calidad del servicio que ofrece, no contaba con manual de funciones, ni con formatos para llevar un control efectivo de sus actividades, lo que puede incidir finalmente en la calidad de los servicios.

Debido a esto, la alta gerencia de Afro Frutas del Pacífico E.U., ha centrado su interés en lograr una calidad integral en todos los servicios que ofrece la empresa, satisfacer a sus clientes internos, brindar un excelente servicio, conservar a los clientes actuales, conseguir nuevos mercados garantizando confianza en los clientes tanto del sector público como privado.

Para cumplir con los objetivos propuestos anteriormente, la alta gerencia se ha comprometido y dará los recursos necesarios para el desarrollo e implementación un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008. para finalmente obtener la certificación y así garantizar la calidad de los servicios que ofrece.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACION

¿Qué tan importante es para Afro Frutas del Pacifico E.U., tener la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008?

Sistematización del Problema:

- ☞ ¿Existe, es divulgada y conocida por todos los empleados la planeación estratégica de la empresa?
- ☞ ¿Qué procesos se deben documentar para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad?
- ☞ ¿Que política y objetivos de calidad guiarán el sistema de gestión de calidad en Afro Frutas del Pacifico E.U.?
- ☞ ¿Cuál es el compromiso de la alta dirección con respecto a la documentación, implementación, y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad?
- ☞ ¿Existen en la empresa, los recursos necesarios para garantizar el funcionamiento del sistema de gestión de calidad?

3. DELIMITACION

El proyecto se realizó en la empresa AFRO FRUTAS DEL PACIFICO E.U., localizada en la ciudad de Pereira (Risaralda), Villa del Prado, manzana 37, casa 30.

Esta es una empresa privada, y cuenta dentro de su portafolio de servicios con la producción y comercialización de pulpa de frutas, pulpa de mango, pulpa de lulo, pulpa de guanábana y pulpa de mora.

El desarrollo del proyecto tuvo una duración de 5 meses aproximadamente, durante los cuales se elaboró la documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001: 2008, la cual posteriormente servirá a la empresa para obtener la certificación, brindando así la garantía de calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Para cumplir con el proyecto, fue necesaria la aplicación de los conocimientos adquiridos en el estudio de la carrera Ingeniería Industrial. Específicamente las siguientes áreas:

- Control Total de la Calidad.
- Seminario de gestión
- Administración de personal

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar el sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2008 en Afro Frutas del Pacífico E.U.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ⇒ Realizar el direccionamiento estratégico de la empresa, definiendo misión, visión, política y objetivos de calidad.
- ⇒ Establecer los procesos fundamentales para el sistema de gestión de la calidad (Elemento 4).
- ⇒ Comprometer a la alta dirección de la empresa con el desarrollo del sistema de gestión de calidad. (Elemento 5).
- ⇒ Determinar los recursos necesarios para alcanzar y mantener el sistema de gestión de calidad. (Elemento 6).
- ⇒ Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación y realización del servicio. (Elemento 7)
- ⇒ Implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora en la empresa. (Elemento 8)

5. JUSTIFICACIÓN

El tener un sistema de gestión de la calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 es muy importante para Afro Frutas del Pacifico E.U., ya que es un medio para alcanzar las metas propuestas por la alta gerencia y es elemental su desarrollo e implementación ya que con ella pretende aumentar la efectividad y la competitividad en la prestación del servicio, a demás brindar confianza a los clientes basados en una cultura organizacional fundamentada en la calidad y el mejoramiento continuo.

Para garantizar el éxito en el desarrollo e implementación del Sistema de gestión de calidad, lo mas importante es que todo el equipo humano que conforma la empresa, sean conscientes de su importancia, para que adquieran un compromiso y sean entes activos aportando ideas y conocimientos, a demás que sientan que la norma beneficia tanto a los clientes internos como externos, lo cual se vera reflejado en la imagen de la empresa frente a la competencia. El desarrollo e implementación de la norma es un trabajo de todos en beneficio de todos. Se trata de una meta en equipo cuyo alcance aplica a todos los niveles de la empresa.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEORICO

6.2.1 ANTECEDENTES

La idea de la calidad no es un invento reciente y ha estado presente por cientos y miles de años. Desde los comienzos de la humanidad el concepto de calidad es antiguo como el comercio, el cual comenzó tan pronto como el hombre estuvo en capacidad de producir bienes en exceso, los cuales podían ser ofrecidos en trueque por otros productos deseados. La perspectiva de calidad se enfocó inicialmente en la conformidad del producto más que en cualquier otra cosa. Los primeros indicios sobre la calidad y normalización se conocen sobre el “Ejército Terracota” (Terracota Army), un gran número de figuras de arcilla compuesto por soldados a pie y a caballo que fueron enterrados junto a los antiguos emperadores chinos, y sirvieron también para premiar a los mejores guerreros. La fabricación de cada estatuilla fue elaborada por un artesano diferente y que cada una llevaba el emblema del fabricante. Eso permitió la identificación y castigo del artesano que fallara con el cumplimiento de los requisitos del emperador. El castigo que fue severo, se castigaba con la muerte al artesano que se equivocara en el estándar de la fabricación. Esto sirvió como lección de que siempre es mejor hacer las cosas bien desde la primera vez y siempre con un mismo estándar.

El primer manual de calidad o norma para sistema de calidad, se evidencio miles de años antes de Cristo, el Egipto antiguo vio la introducción de “El libro de la muerte”, que puede ser considerado como el primer sistema de calidad documentado sobre la tierra. Este libro contenía procedimientos detallados que debían seguir con el fin de preparar el cuerpo y el alma para la vida después de la muerte. El descubrimiento de la tumba de Tutankhamun, y en otras tumbas, mostraron que estos procedimientos fueron estrictamente seguidos y la condición de varias momias, prueban la efectividad del sistema de aseguramiento de la calidad.

Hacia el siglo XI se introdujeron sellos de calidad para los productos elaborados con plata y oro por artesanos, con el fin de identificar el contenido de los metales preciosos en la aleación.

Desde la edad media, el objetivo de los artesanos calificados fue implementar la calidad en los productos. La calidad de los productos elaborados marcaba la diferencia del valor, la cual fue mantenida a través de los años, gracias a la imposición de un largo y riguroso proceso de aprendizaje a quienes deseaban hacerse maestros en la fabricación. Los artesanos se organizaron en gremios monopolísticos para asegurar un alto nivel de calidad del producto, logrando optimizar las habilidades a través de la fabricación y el comercio.

La Revolución Industrial, con la implementación de la máquina de vapor, llevó a la decadencia negocios de artesanos, que no fueron capaces de competir con la producción masiva y en serie que se hacía en fábricas que empleaban cantidad de personas y modernos métodos mecanizados de producción. Las fábricas requerían nuevas formas de manejo y una nueva estructura organizativa que involucra a trabajadores, supervisores, capataces, administradores y en general a todo el personal, se tenía personal para cada una de las funciones de administrador, vendedor, comprador y trabajador. La administración introducida por Taylor promovió la operación mecánica para aumentar el volumen de producción a través de la fabricación masiva (conocida también como producción en cadena), donde los trabajadores fueron divididos en etapas individuales volviéndolos personal especializados. El Taylorismo condujo a la desaparición de la artesanía, y de ahí en adelante la calidad del producto dependió de la inspección.

Para la época de la revolución industrial, se desarrollo fuertemente la industria textil, los ferrocarriles, los vinos, la industria militar.

La gran demanda de armamentos y municiones que se generó durante la primera guerra mundial requirió un mayor volumen de producción. Con frecuencia se abusó de la oportunidad y los resultados con provisiones de inferior calidad, se pagó con la muerte de soldados al no servir la munición a la hora de atacar, las fallas en calidad del armamento, se mostró tristemente con los resultados fatales. La calidad se fue convirtiendo en un asunto apremiante. Sin embargo no se había hecho mucho hasta 1931, cuando W.A. Shewhart de laboratorios Bell, publicó su "Control económico de calidad del producto fabricado ". Este fijó definiciones precisas sobre el control de calidad y le dio bases más fuertes a la teoría de Taylor.

Para la segunda guerra mundial, vio una vez más un gran incremento en los volúmenes de producción, pero se pensó en la inspección total del armamento antes de salir de la fábrica e ir a la guerra. Fue entonces en los Estados Unidos de América donde se intentó nuevamente el enfoque sistemático de aseguramiento de calidad con la introducción de las normas militares MIL-Q-9858, especificación de los sistemas de calidad y MIL-I-45208, requisito de sistemas de inspección .La totalidad de los esfuerzos americanos en el campo de la calidad tuvo efectos profundos y duraderos durante el tiempo restante. Las normas militares fueron adoptadas por la OTAN como publicaciones aliadas para el aseguramiento de la calidad y adicionadas al desarrollo del aseguramiento de calidad en el mundo de occidental. La Junta de Producción de Guerra, entrenó miles de especialistas en calidad, este tipo de inspección ayudo a que los productos que se sacaban en las fábricas se vendían buenos, pero los costos de la mala calidad los absorbía el empresario, y los trasladaba al cliente. Ellos se convirtieron en el núcleo y fundadores de la Sociedad Americana para el Control de Calidad, que tomó parte activa en la promoción del concepto de aseguramiento de calidad.

Los británicos paralelamente desarrollaron normas de calidad, pero basados en el trabajo con los proveedores y crearon la BS-5750

A comienzos de la década de los cuarenta y los cincuenta, se visualizó un rápido desarrollo de los conceptos de calidad, y emergieron famosos gurús con sus teorías, tales como Deming, Juran, Crosby, en Norteamérica y Shingo, Taguchi e Ishikawa, en el Japón.

Los resultados catastróficos de la segunda guerra para los Japoneses, marco en la historia del mundo la forma de cooperación, por parte de los causantes de los daños y fue como los Americanos e Ingleses ayudaron a salir de la destrucción total a los Orientales, con las fábricas que instalaron, y la ayuda tecnológica que les dieron.

Para los años de 1960 Los Japoneses eran los mayores productores de juguetes, electrodomésticos etc., que exportaron al mundo, pero de la peor calidad, la contribución japonesa a la revolución del pensamiento en calidad no puede ser sobrestimada. Después de los años de 1960, Japón reorientó su deseo de expansión y logró metas económicas. Inicialmente, cuando los productos japoneses comenzaron a fluir hacia los mercados occidentales, éstos se distinguían por su pobre calidad. Superar esta dificultad requirió un mejoramiento de calidad, y en el marco del Plan Americano de Ayuda Económica para el Japón, los gurús americanos tales como Deming y Juran, participaron en el desarrollo de un profundo enfoque de calidad en el Japón. Sus teorías crearon las bases para el trabajo de innovadores japoneses (Shingo, Taguchi, Ishikawa y otros). El trabajo de Ishikawa sobre los círculos de calidad, el control estadístico de calidad (CEC), fue un agente para alcanzar la calidad en la producción en Japón. Rápidamente los japoneses reconocieron la importancia de la calidad en la administración y llegaron más allá de la calidad en la producción. Ellos fijaron estrategias que ahora forman las bases del pensamiento en calidad y los esfuerzos internacionales en este campo. Los principios básicos fueron:

- # Los altos ejecutivos y todos los empleados, deben encargarse de la aplicación de la gestión de calidad, y su compromiso hacia la calidad constituye la piedra angular del sistema.
- # El personal de la empresa debe ser entrenado y capacitado en gestión de calidad.
- # La calidad debe ser visto como un proceso continuo.
- # La participación de la fuerza de trabajo en el mejoramiento de calidad, es fundamental.

Los japoneses fueron los primeros en cambiar su interés comercial de competencia en productividad y precio por la calidad competitiva y concepto del servicio. Su revolución de calidad les permitió ganar el reto y los condujo a una expansión explosiva de sus exportaciones , y ser denominado el tiempo del “ Milagro Japonés ” por pasar de ser

los mayores productores de la mala calidad, ha ser los mejores del mundo después de los años 1975.

El éxito y la reputación de la excelente calidad actual de los productos japoneses fijaron el punto de referencia para las industrias occidentales y el mundo entero, los cuales tuvieron que adoptar métodos de gestión de calidad. El occidente tuvo que aceptar que ya no era el profesor y necesitaba aprender de esta historia exitosa.

Para el año de 1980 el modelo Oriental de calidad, sirvió de ejemplo para aplicar en los procesos productivos y de servicio del resto del mundo, y su teoría fue objeto de estudio.

6.2.2 NORMA ISO

La Organización Internacional de Estándares ISO fundada en el año 1906, es la federación mundial de cuerpos de normalización Nacionales que agrupa unos 147 países.

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

La palabra ISO viene de la palabra Griega ISOS que significa igual y es el lenguaje apropiado que se utiliza en el mundo como identificación de equivalente o igualdad, de este se deriva su misión como la de promover el desarrollo de la Normalización en el mundo, para facilitar el intercambio internacional de productos y servicios y promover una cooperación en las esferas de la actividad intelectual, científica, tecnológica, y económica, con un logro de más de 11.000 normas técnicas a la fecha.

La ISO esta conformada por tres tipos de miembros, el primero es el organismo miembro y es el cuerpo Nacional único representativo de cada país, y uno solo admitido que tiene derecho a votación y a todos los derechos plenos, como en nuestro caso es el Instituto de Normas Técnicas "Icontec", este primer tipo recibe en nombre de MIEMBRO-P

El segundo miembro, lo conforman instituciones Nacionales que trabajan en actividades que requieren del informe de normas, no trabajan en políticas ni desarrollo de normalización Técnica, a estos se les conoce como MIEMBROS- O.

El tercer tipo de miembro, son aquellos países con economías muy pequeñas, pagan honorarios bajos, pero reciben toda la información del trabajo de normalización técnica Internacional, estos se denominan MIEMBRO SUSCRIPTOR.

6.2.3 COMO OPERA LA ISO

El trabajo de la ISO se lleva a cabo por intermedios de comités que tienen una jerarquía, el técnico (TCs), los subcomités (SCs), y los grupos de trabajo, actualmente existen unos 2800 grupos de trabajo en el mundo. Dentro de los comités están representantes calificados de las Industrias, Universidades, Institutos de Investigación, organizaciones de consumidores, autoridades gubernamentales, quienes participan activamente en la normalización técnica, aproximadamente existen unos 30.000 expertos que trabajan anualmente en estos procesos.

Los comités trabajan en cada país bajo la responsabilidad de cada organismo de normalización Nacional, y la secretaría general de la ISO ubicada en Ginebra Suiza coordina las reuniones y da el apoyo técnico requerido.

6.2.4 REVISION DE LAS NORMAS INTERNACIONALES

Todas las normas Internacionales son revisadas como mínimo cada cinco años por los comités y subcomités técnicos Nacionales responsables, y estos, con los miembros P deciden si la norma debe ser confirmada, revisada, o retirada.

En cuanto a la norma ISO-9000 se establecieron bajo los protocolos ISO, con revisión cada cinco años, a través del comité técnico ISO/TC 176 y el grupo de trabajo WG 18 quien realizó las encuestas necesarias para la ratificación, modificación, o eliminación de las normas.

La primera versión de la norma ISO-9000 fue publicada en el año de 1987, y se esperaba que la segunda versión, se debiera haber publicado en el año de 1992, pero solo hasta el año de 1994 se realizó. La nueva versión de la ISO-9000 año 2000 esta vigente desde el primero de Enero año 2001, pero debió ser publicada en el año 1999 y sus antecedentes fueron los siguientes:

FASE 1

Incluyó todos los procesos de los grupos de trabajo a nivel Nacional, en base en encuestas hechas a Empresarios que contaban con certificación, o los que estaban

en el proceso de certificación , esto termino en el año de 1998 y principios de 1999, posteriormente los comités técnicos pasaron el primer proyecto para comentarios llamado el CD1 y el segundo proyecto CD2 finalizando el año 1999, con los comentarios anteriores y discusiones se paso a el proyecto de la nueva norma Internacional a partir de Noviembre de 1999, en donde los miembros P ya realizaron votaciones y se emitió el documento DIS (Delette International Stándar), para revisión y comentarios de todos los grupos, de los comités y subcomités técnicos de las regiones, para final de Septiembre del año 2000 se publico el documento FDIS(Fine Delette International Estándar), del cuál se obtendría el documento definitivo ISO-9000 que se publico con vigencia a partir de Enero del año 2001 .

FASE 2

Es el periodo de transición de las entidades que ya tienen las ISO-9000 del año de 1994 o que se encuentran en el periodo de alcanzar la certificación, para lo cuál se emitió la siguiente normativa, por parte del IAF (International Accreditation Fórum) y el comité de ISO/CASCO (Comité para la evaluación de la conformidad).

Usuarios que ya tienen ISO-9001, 9002, 9003, 9004 de la vigencia del año de 1994 y que su certificado está próximo a ser renovado, tienen plazo hasta Septiembre 30 del año 2004 para cambiar su certificado a la norma de vigencia año 2000 .

Para usuarios que están en el proceso de presentar su documentación para certificación con la norma ISO de versión año 1994, tenían plazo hasta el 30 de Marzo de este año, para solicitar ante las entidades certificadoras que reciban su documentación para revisión, y hasta Septiembre 30 del año 2001 tienen plazo para hacer las auditorías de certificación, y solo se entregarán certificados ISO 9001, 9002, 9003 hasta el 31 de Diciembre de este año, si no lo alcanzan, ya deben adecuar su documentación a la nueva versión del año 2000.

Esta tercera edición de la norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Esta constituye la revisión técnica de estos documentos.

FASE 3

El 15 de noviembre del 2008 fue publicada la nueva Norma Internacional ISO 9001:2008 Aun cuando en esta versión no se han incluido nuevos requisitos, no por ello los actuales y futuros usuarios deben trivializar los beneficios y eventual impacto que la misma pueda tener en sus respectivos Sistemas de Gestión de Calidad.

¿QUE HA CAMBIADO?

Entre los principales cambios que se han realizado en la norma ISO 9001:2000 (en comparación con la versión de 1994) se encuentran:

- ☒ Una estructura totalmente nueva, que ya no emplea los llamados 20 elementos, sino que ahora sigue un enfoque basado en procesos, el cual se ajusta más a la forma en que la mayoría de empresas funcionan.
- ☒ Una comprensión mas clara en cuanto a que la fabricación de productos conformes y/o la prestación de servicios conformes se encuentra incluida en el sistema de gestión de la calidad y hace parte de el.
- ☒ Ahora solo hay una norma de requisitos del sistema de gestión, es decir la ISO 9001; a diferencia del pasado cuando había tres normas, es decir: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.
- ☒ Un uso mas lógico de la terminología, especialmente en la descripción de la cadena de suministro y el uso de los términos:



- ☒ Un vinculo claro entre el sistema de gestión de la calidad y el suministro de productos y/o servicios conformes.
- ☒ Una mayor orientación hacia la interacción entre la organización y el cliente, antes durante y después de la entrega del producto y/o servicio.
- ☒ La necesidad de vincular las diferentes actividades de revisión y evaluación para garantizar que el sistema de gestión de la calidad se mejore continuamente.

- ☒ Mayor compatibilidad con las normas de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000.
- ☒ La necesidad de garantizar que la gente sea competente para realizar su trabajo.
- ☒ Un giro en el énfasis de la versión 2000 la cual exige ahora a su organización asumir la responsabilidad de identificar y desarrollar los procedimientos que su empresa necesita¹

¹ICONTEC. Manual Para Las Pequeñas Empresas. Guía Sobre La Norma ISO 9001:2000. Bogotá: 2001. p. 9-10.

En comparación de la versión ISO 9001:2000 con 9001:2008 no ha habido cambios sustanciales, ya que no se han incorporado nuevos requisitos registros, se hacen necesarios algunos acuerdos con respecto a la implementación.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad, es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de su cliente.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO, debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

Este sistema de gestión de la calidad puede evaluarse y conllevar a la certificación o registro por parte de un organismo reconocido. Un cliente puede exigirlo a sus proveedores como requisito de compra de productos y/o servicios críticos.

El cumplimiento de la norma tiene como objetivo proporcionar confianza a sus clientes en cuanto al buen funcionamiento de su empresa. Le exige comprobar su capacidad para cumplir con los requisitos de sus clientes y cualquier requisito reglamentario asociado.

La norma hace énfasis en el cliente, también resalta la importancia de otras partes interesadas, como el accionista, el director y los empleados, quienes esperan sacar algún provecho de una empresa.

El sistema de gestión de la calidad tiene como eje central la mejora continua. La mejora continua se considera importante porque si no se están haciendo mejoras, usted estará perdiendo terreno frente a la competencia. La norma adopta un método holístico que comienza con discusiones iniciales con el cliente potencial, avanza con la entrega total del producto y/o servicio y luego continua con el seguimiento de la satisfacción del cliente².

² Ibid., p.10. 28-30.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9000

Un sistema de gestión de la calidad “ISO 9000” es el que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir, la norma ISO 9001:2008.

A partir de la actualización 2000 junto con la del 2008, la serie de normas ISO 9000 consta de:

- ☒ La norma ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistema de gestión de la calidad.
- ☒ La norma ISO 9001 que establece los requisitos por cumplir.
- ☒ La norma ISO 9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad³.

Razones para contar con un sistema de gestión de la calidad:

- ✕ Brindar la confianza que buscan los clientes.
- ✕ Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- ✕ Mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de sus clientes.
- ✕ Logro y mantenimiento de la calidad de su producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.
- ✕ Logro de la satisfacción de los clientes.
- ✕ Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.

³ Ibid., p.10-11.

- ✕ Evidencia de las capacidades de su organización frente a clientes fijos y potenciales.
- ✕ Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.

- ✕ Certificación / Registro.

- ✕ Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes (capacidad de presentar o someter a consideración cotizaciones)⁴.

⁴ Ibid., p.12.

PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD

Principio 1 – Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.

Beneficios claves:

- ✓ Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- ✓ Mejora en la fidelidad del cliente, lo cual conlleva que el mismo siga confiando en la empresa y que dé buenas referencias de la misma.

Principio 2 – Liderazgo

Los líderes unifican la finalidad y la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

Beneficios Claves:

- ✓ El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- ✓ Las actividades son evaluadas, alineadas e implantadas de una forma integrada.
- ✓ Liderazgo a través del ejemplo posibilitando con ello la mejora continua.

Principio 3 – Participación del personal

El personal, con independencia del nivel de la organización en que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Beneficios claves:

- ✓ Un personal motivado, involucrado y comprometido.
- ✓ El personal se sentirá valorado por su trabajo.
- ✓ Todo el mundo deseará participar y contribuir en la mejora continua.

Principio 4 – Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

Beneficios claves:

- ✓ Capacidad para reducir los costes y acortar los ciclos de tiempo a través del uso efectivo de recursos.
- ✓ Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- ✓ Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

Principio 5 – Enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización.

Beneficios claves:

- ✓ Alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- ✓ La habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- ✓ Proporcionar a las partes interesadas clave confianza en la efectividad y eficacia de la organización.

Principio 6 – Mejora continua

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización.

Beneficios claves:

- ✓ Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- ✓ Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

Principio 7 – Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

Beneficios claves:

- ✓ Decisiones informadas.
- ✓ La capacidad de demostrar la efectividad de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos reales.
- ✓ La capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones.

Principio 8 – Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios claves:

- ✓ Incrementa la capacidad de crear valor para ambas partes.
- ✓ Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y acordada a un mercado cambiante.
- ✓ Optimización de costes y recursos.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja de este enfoque, es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

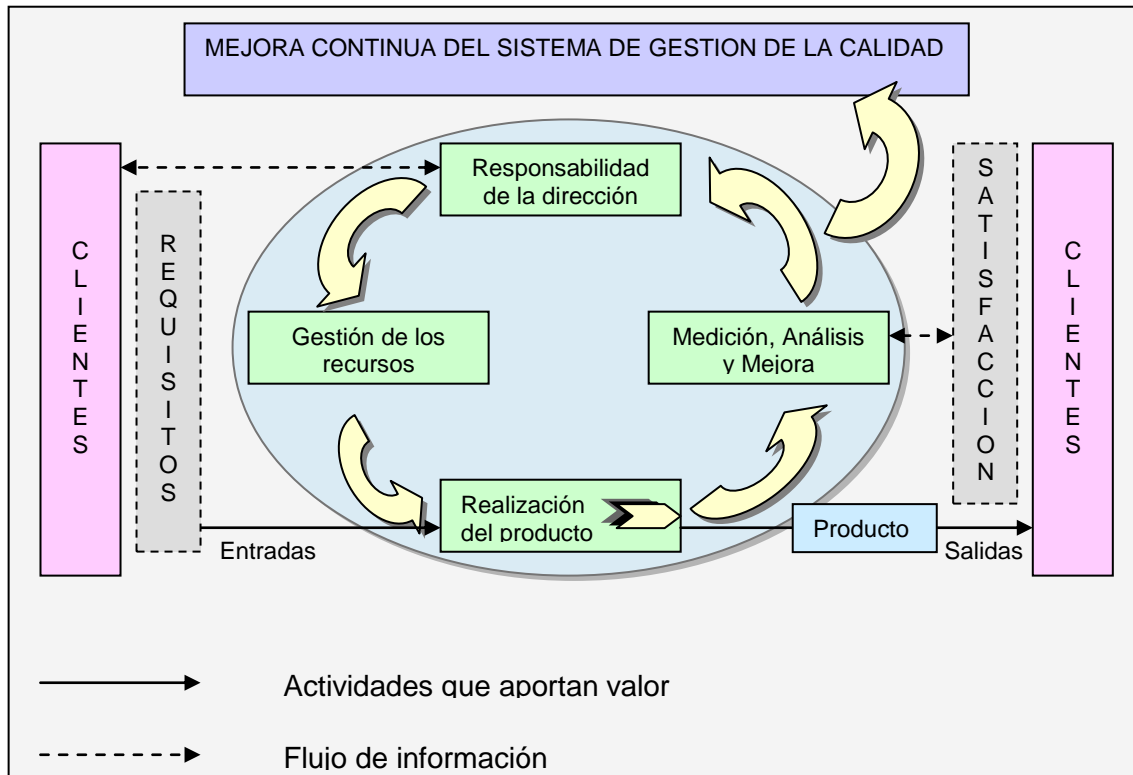
- ✓ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- ✓ La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- ✓ La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- ✓ La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

En la **figura 1** se muestra el modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, a demás se ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos⁵.

⁵ Ibid., p. 31-32.

El modelo mostrado en la **figura 1** cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional.

Figura 1. Modelo del enfoque basado en procesos.



Fuente. Norma ISO 9001:2000.

CICLO PHVA⁶

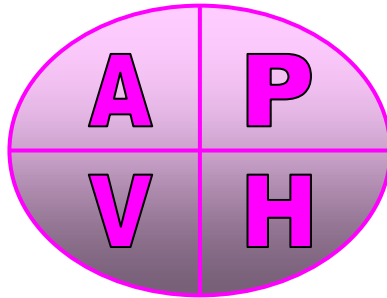
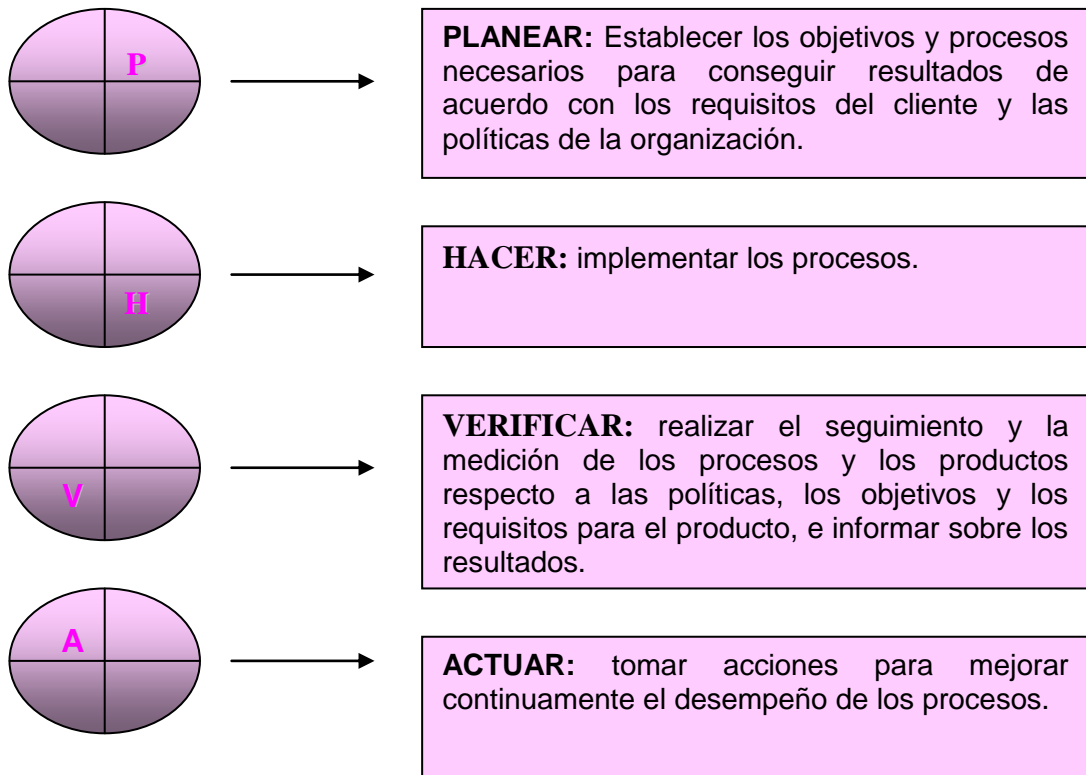


Figura 2. Ciclo PHVA



⁶ Ibid., p.32.

ORGANIZACIÓN

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición ordenada de responsabilidades, autoridades y relaciones.

CALIDAD

Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes o de otras partes interesadas.

GESTION TOTAL DE LA CALIDAD

El enfoque gerencial de una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad.

Hay tres elementos o suposiciones básicas sobre las cuales está basado el concepto.

Nadie dentro de la organización está excluido y todos participan en la implementación de la calidad y tiene un impacto en la percepción de calidad por parte del cliente, apreciación por la sociedad.

- ✍ No solamente el cliente externo necesita ser satisfecho, sino también el cliente interno.
- ✍ La apreciación de la organización por la sociedad puede y frecuentemente juega un papel importante, asegurando el éxito del negocio.

MANUAL DE CALIDAD

Especifica la política de calidad de la empresa y describe el sistema de calidad de una organización. Documento de trabajo de circulación controlada que resume las políticas, misión, visión, organigrama, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competente, enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa.

El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

- ❖ Única referencia oficial.
- ❖ Unifica comportamientos decisionales y operativos.
- ❖ Clasifica la estructura de responsabilidades.
- ❖ Es un instrumento para la Formación y la Planificación de la Calidad.
- ❖ Es la base de referencia para auditar el Sistema de Calidad

MANUAL DE FUNCIONES

Documento que forma parte de la documentación de la norma ISO 9000. Posee la información sobre la descripción de cargos en forma abreviada y sintética. Contiene la identificación del cargo, la descripción de funciones: (permanentes, periódicas, y ocasionales), requisitos del cargo: (conocimientos y experiencias, competencias, y responsabilidades), entorno del cargo y condiciones de trabajo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es una sección del manual de calidad que resume los flujos gramas y la descripción literaria de los procedimientos que debe seguir un empleado de una empresa.

CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Es el reconocimiento formal que otros hacen de su sistema de gestión de la calidad. En algunos países, los sistemas de gestión de la calidad certificados se consideran registrados y el termino “registro” se emplea en lugar de certificación.

La certificación / registro no es un requisito obligatorio para implementar la norma ISO 9001, pero puede exigírselo alguno de sus clientes. Su decisión en cuanto a la certificación / registro puede estar influenciada por sus competidores o por requisitos reglamentarios o estatutarios.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro del sistema de calidad, y evidenciadas como necesarias para dar adecuada confianza de que una entidad cumplirá los requisitos de calidad.

PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE LA CALIDAD

La Planificación Estratégica de la Calidad es el proceso por el cual una empresa define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Se refiere, en esencia, al proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad.

La Planificación Estratégica requiere una participación considerable del equipo directivo, ya que son ellos quienes determinan los objetivos a incluir en el plan de negocio y quienes los despliegan hacia niveles inferiores de la organización, en primer lugar, identificar las acciones necesarias para lograr los objetivos; en segundo lugar, proporcionar los recursos oportunos para esas acciones, y, en tercer lugar, asignar responsabilidades para desarrollar dichas acciones.

Los principales elementos dentro de la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- ☞ La Misión, cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.
- ☞ La Visión, que describe el estado deseado por la empresa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización.
- ☞ Las Estrategias Claves, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la empresa define para el logro de la visión.

PROCESO DE MEJORA CONTINUA

La Mejora de la Calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

Un proyecto de mejora de la calidad consiste en un problema (u oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa. Como todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo.

6.3 MARCO LEGAL

En Colombia el INVIMA es el encargado de ejercer las actividades de inspección, vigilancia y control de alimentos para consumo humano y verificar las condiciones sanitarias en que se procesan.

El gobierno ha expedido una serie de decretos que le permiten al INVIMA regular la inocuidad referente a la producción de alimentos de ahí que haya resoluciones como la 17855 de 1985, que contempla aspectos de requerimientos nutricionales y técnicos de alimentos.

6.4 MARCO SITUACIONAL⁷

Afro Frutas del Pacífico E.U., es una entidad privada con un portafolio de servicios que cubren la producción y comercialización de pulpa de frutas, como lo son pulpa de mago, pulpa de mora, pulpa de guanábana y pulpa de lulo.

Esta labor profesional, es apoyada por el respaldo institucional de la empresa ubicada en la ciudad de Pereira, Villa de prado, manzana 37, casa 30.

La experiencia profesional y el aporte individual de los miembros adscritos a esta empresa, hace que la imagen empresarial y de servicios que se ofertan tenga el reconocimiento de la clientela.

LOGO:



⁷ Información suministrada por la empresa Afro Frutas del Pacífico E.U.

RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

En el año 2008 se constituye la empresa AFRO FRUTAS DEL PACIFICO E.U., Con el objetivo de producir y comercializar pulpa de frutas.

Esta es una empresa, que nació de la idea del señor ANDRES MAURICIO SALAZAR, quien desde el momento de su creación se ha desempeñado como el gerente de esta compañía, persona ampliamente conocedora del sector económico en el cual se encuentra la empresa.

Durante todo el tiempo de trabajo en la empresa, se han vinculado personas altamente capacitadas, los cuales con sus capacidades y experiencias han logrado que la empresa tenga muy buena aceptación en la región.

Estamos creciendo día a día, mejorando continuamente, y en todo momento, el equipo humano de AFRO FRUTAS DEL PACIFICO E.U., tiene bien definido el criterio de responsabilidad, de profesionalismo y del sentido de pertenencia con nuestros clientes razón de ser de la empresa.

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este proyecto, se empleó el tipo de investigación descriptiva, mediante la técnica de observación directa y recolección de la información a través de entrevistas realizadas al personal de la empresa. Posterior a la recolección se realizó el procesamiento, análisis y presentación de la información finalizando con la propuesta de implementación del proyecto en la empresa.

7.2 FASES DE LA INVESTIGACION

- ☺ Conocimiento general de la empresa Afro Frutas del Pacifico E.U.
- ☺ Definición del Plan de Trabajo.
- ☺ Definición del cronograma de actividades.
- ☺ Recolección de información.
- ☺ Procesamiento y análisis de los datos.
- ☺ Realización de la matriz DOFA. (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) para Afro Frutas del Pacifico E.U.
- ☺ Elaboración de la planeación estratégica.
- ☺ Documentación de los elementos 4, 5, 6, 7, 8 de la norma ISO 9001:2008.
- ☺ Conclusiones.
- ☺ Recomendaciones.
- ☺ Bibliografía.
- ☺ Anexos.

7.3 POBLACION Y MUESTRA

La población tomada para la realización del estudio comprende todos los empleados de la empresa, incluyendo la información registrada en el archivo, las actividades y funciones desarrolladas para la prestación de los servicios que ofrece Afro Frutas del Pacifico E.U.

Para obtener la información se realizaron entrevistas, encuestas y reuniones con todo el personal de la empresa, las cuales se hicieron durante el desarrollo del proyecto de investigación.

7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACION

Tabla 1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Manual de funciones	Documento que contiene la descripción de cada uno de los cargos existentes en la empresa.	Departamento Administrativo	Identificación del Cargo Funciones Requisitos Competencias Responsabilidades Entorno del Cargo Ambiente de trabajo	%
Sistema de Gestión de la Calidad	Evaluación por parte de la dirección el estado actual y la adecuación del sistema de calidad en relación con la política y los objetivos.	Departamento Administrativo Departamento Operativo	Actas Acciones correctivas y preventivas Actas Acciones correctivas y preventivas	%

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Calidad	Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes partes	Conformidad No conformidad	Inspección Registros Inspección Registros	%
Procesos	Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.	Departamento Administrativo Departamento Operativo	Procedimientos Registros Planes de Calidad Procedimientos Registros	Numero Numero
Satisfacción del cliente	Concepto del cliente con respecto al producto o servicio ofrecido en relación a la satisfacción de sus necesidades.	Interno Externo	Clima Organizacional Quejas Reclamos Encuestas	Numero Numero
Seguimiento y medición del servicio	Realizar seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	Requisitos de documentación	Procedimientos documentados. Inspecciones del producto.	%
Proveedores	Organización o persona que proporciona un producto o servicio.	Departamento Administrativo	Evaluación y Reevaluación de Proveedores	%

8. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

8.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

Tabla. 2 MATRIZ DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Debido a que Pereira esta en un constante crecimiento, la empresa tiene oportunidad de crecer.- Ofrecerles a los consumidores el producto final por medio de la venta de jugos naturales.	<ul style="list-style-type: none">- Tiene una estructura muy pequeña frente a la competencia.- Condiciones adversas en el mercado de comercialización de pulpas de frutas en cuanto a la consecución de clientes
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">- La rápida atención que se les brinda a los actuales en la comercialización de pulpa de frutas.- Los productos que se ofrecen son de muy buena calidad.	<ul style="list-style-type: none">- El corto tiempo de funcionamiento frente a la competencia.- Falta de personal de trabajo.- Los equipos utilizados para producción de pulpa de frutas no son de alta tecnología.

8.2 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Tabla 3. Diagnostico del Sistema de Gestión de la Calidad

CARACTERÍSTICA	EXISTE	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO
Política de Calidad	No		
Objetivos de Calidad	No		
Sistema de Calidad	No		
Manual de Calidad	No		
Manual de Funciones	No		
Procedimientos para control de documentos	No		
Retroalimentación del Cliente	Si	No	
Revisión del director al funcionamiento de la empresa	Si	No	
Programa de Auditorias Internas	No		
Capacitación del personal	Si	No	
Acciones correctivas	No		
Acciones preventivas	No		
Procedimiento Compras	No		

8.3 PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de la calidad de Afro Fruta del Pacifico E.U., es un panorama general del sistema de gestión de calidad de la empresa.

PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

Establecer y describir documentalmente todas las actividades que la empresa desarrolla para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

CONTENIDO

- ☒ La reseña histórica de la empresa
- ☒ Distribución de planta.
- ☒ Listado de proveedores y clientes.
- ☒ Organigrama de la empresa
- ☒ Misión, visión, política y objetivos de calidad.
- ☒ Mapa de procesos y la caracterización respectiva de cada proceso.
- ☒ Elemento 4.2.3 Control de documentos y lista maestra de documentos.
- ☒ Elemento 4.2.4 Control de registro y lista maestra de registros.
- ☒ Matriz de los procesos v/s norma ISO 9001:2000.
- ☒ Matriz de los procedimientos v/s norma ISO 9001:2000.
- ☒ Matriz de responsabilidades cargos v/s elementos de la norma ISO 9001:2000.
- ☒ Elemento 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad.
- ☒ Elemento 8.2.2 Auditorías internas de calidad.
- ☒ Elemento 8.3 Control de producto no conforme.
- ☒ Elemento 8.5.2 Acciones correctivas.
- ☒ Elemento 8.5.3 Acciones preventivas

Este documento contiene todo lo relacionado a un sistema de gestión de calidad aplicable a la prestación de los servicios de Afro Frutas del Pacífico E.U.
(Ver Anexo A).







8.4 PRESENTACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este documento contiene cada uno de los procedimientos desarrollados en Afro Frutas del Pacífico E.U., basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.
(Ver Anexo B)

PROPÓSITO MANUAL DE FUNCIONES

Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 aplicados a la prestación de servicios de Afro Frutas del Pacífico E.U.

CONTENIDO

-  Norma Fundamental
-  Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad
-  Numeral 5. Compromiso de la Dirección
-  Numeral 6. Gestión de los Recursos
-  Numeral 7. Realización del Producto
-  Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora







8.5 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones contiene la descripción de cada uno de los cargos actuales de la empresa, con su respectiva identificación, funciones, requisitos, entorno y ambiente de trabajo, a demás también se encuentra descritos los procedimientos administrativos de Selección, Inducción, Entrenamiento, Capacitación y Evaluación del desempeño. **(Ver Anexo C).**

PROPÓSITO

El manual de funciones debe ser utilizado en el proceso de inducción y en el proceso de evaluación del desempeño a demás, permite que el titular de cada uno de los cargos existentes tenga claro lo que se espera obtener de él en su puesto de trabajo.

CONTENIDO

-  Cargo Gerente General
-  Cargo Auditor Interno
-  Cargo Aseguramiento de Calidad
-  Cargo Secretaria
-  Cargo Auxiliar Contable
-  Cargo Asesor Comercial



Cargo Abogada



Procedimiento Selección PD-PA-001



Procedimiento Inducción PD-PA-002



Procedimiento Entrenamiento PD-PA-003



Procedimiento Evaluación del Desempeño PD-PA-004



Procedimiento Capacitación del Personal PD-PA-005

9. CONCLUSIONES

- Se diseño la planeación estratégica de la empresa, mediante el diagnostico situacional (Matriz DOFA), analizando el entorno tanto interno como externo, esta información es un medio para que la alta dirección de la empresa tome decisiones acertadas y mejore continuamente eliminando las debilidades y explotando las fortalezas y oportunidades que le brinda el entorno.
- Se elaboró el sistema de gestión de la calidad en Afro Frutas del Pacifico E.U., basados en los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 documentando cada uno de los numerales que la conforman teniendo en cuenta si eran aplicables a los servicios que ofrece la empresa: Producción y comercialización de pulpa de frutas, como lo son pulpa de mango, pulpa de lulo, pulpa de guanábana y pulpa de mora.
- Se elaboró el manual de procedimientos el cual servirá de base para analizar, medir y evaluar detalladamente cada uno de los procesos, permitiendo así establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias y alcanzar las metas propuestas, mediante una cultura organizacional de mejoramiento continuo.
- Se diseño el manual de funciones con el fin de que cada empleado conozca lo que la empresa espera de él, igualmente se elaboraron los procedimientos administrativos de selección, inducción, entrenamiento, evaluación y capacitación. El manual de procedimientos y estas herramientas servirán de base para mejorar la eficiencia en el desempeño laboral y facilitar la inducción de nuevos empleados.
- El sistema de gestión de la calidad es un medio para alcanzar las metas propuestas, pero es esencial el compromiso de todo el personal en el desarrollo e implementación, ya que de esto depende su verdadero éxito.

10. RECOMENDACIONES

- Es importante capacitar y comprometer a todo el personal de la empresa, sobre la importancia de aplicar el manual de calidad, funciones y procedimientos elaborados en la empresa.
- Evitar que el manual de calidad, se convierta en un documento de archivo, para esto se debe estudiar, aplicar, actualizar y realizar los cambios necesarios ajustados a las nuevas revisiones que se den de la norma.
- Se debe velar por el buen ambiente de trabajo, capacitando y actualizando a los empleados permanentemente, esto se vera reflejado en un muy buen desempeño laboral, lo cual conlleva a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- Si la empresa desea alcanzar la certificación ISO 9001:2008, es importante que todo el personal de la empresa se comprometa y cumpla con las responsabilidades establecidas en cada uno de los procesos que le corresponden, igualmente se deben aplicar las acciones correctivas y preventivas necesarias evidenciando así el mejoramiento continuo del sistema.

11. BIBLIOGRAFIA

KUME, Hitoshi. Herramientas Estadísticas básicas para el mejoramiento de la Calidad. Grupo Editorial Norma.

SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teoría y Metodología. 3R Editores.

TABLA GUEVARA, Guillermo. Guía para implementar la Norma ISO 9000, para empresas de todo tipo y tamaño. Mc Graw Hill

VOHEL, Frank. ISO 9000, Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas. Mc Graw Hill. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS, ICONTEC. Administración y Aseguramiento de la Calidad. Compendio 2000

AGUIRRE PAQUE, Andrea y MONSALVE NARANJO, Diana Patricia. Documentación de la norma ISO 9001-2000 en la empresa de Ingenieros Civiles Asociados MGE. Pereira. 2002. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial). Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general a la administración. Bogotá: MC Graw-Hill. 1981.

CUARTAS AGUIRRE, Fernando. Salarios: Aspectos a considerar en su administración y manejo. Pereira: Rcopy, 1995.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización. ICONTEC: Bogotá, 2002.

SENILLE, Andrés y STOLL, Guillermo. Calidad Total y normalización: ISO 9000, las normas para la calidad en la práctica. Barcelona: Gestión 2000, 1997. 191 p.

